

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijk vervoer Avan

Datum: 8 juni 2022

Afzender: Vervoersorganisatie

Inleiding

Vanaf 17 mei 2021 is onderzoeksbureau Moventem gestart met een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer van Avan in opdracht van de Vervoersorganisatie. Hiervan is drie keer eerder een kwartaalrapportage opgemaakt en intern verspreid. Nu heeft Moventem een jaarrapport opgesteld met de uitkomsten van 17 mei 2021 t/m 31 maart 2022.

De onderzoeksresultaten zijn niet vergelijkbaar met voorgaande onderzoeken. In voorgaande periode was sprake van een regieconstructie waarbij routevervoer en vraagafhankelijk vervoer integraal werden benaderd. Vanaf 1 augustus 2020 zijn deze vervoersstromen gescheiden, waardoor er ook sprake is van gescheiden klanttevredenheidsonderzoeken.

Met Moventem zijn afspraken gemaakt om ook in 2022 en 2023 het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren, zodat de komende jaren de uitkomsten goed vergeleken kunnen worden. Omdat het een doorlopend onderzoek betreft, is het wel mogelijk om de resultaten per kwartaal te vergelijken (pagina 7 van de rapportage).

Insteek van het onderzoek

Iedere week worden er vijf WMO-reizigers per dag (35 reizigers per week) gebeld over hun ervaringen tijdens hun rit van die week. Reizigers worden maximaal eens in de drie maanden gebeld en kunnen ook aangeven niet meer gebeld te willen worden. Voor deze onderzoeksmethode is gekozen om een meer continu beeld te krijgen van de kwaliteit van het vervoer. In tegenstelling tot bij een jaarlijks onderzoek, wordt nu het hele jaar door de klanttevredenheid gemonitord. Tevens is er ruimte voor het tijdelijk toevoegen van bepaalde vragen. Zo is in kwartaal 2 en 3 van 2021 gevraagd naar de ervaringen rondom de coronamaatregelen en is in kwartaal 4 dieper ingegaan op de klachten. De telefonische interviews worden afgenomen door de Vervoersorganisatie. De selectie van de deelnemers en de verwerking van de resultaten, gebeurt door het onafhankelijk onderzoeksbureau Moventem. Ieder kwartaal stelt Moventem een rapportage op ter informatie voor de BVO DRAN. Ieder jaar wordt een jaarrapportage opgesteld, welke ook openbaar gemaakt wordt.

Resultaten Q2 2021

In de Jaarrapportage Continu KTO Avan zijn de resultaten te vinden van de afgenomen interviews tussen 17 mei 2021 en 31 maart 2020. Dit is net geen volledig jaar, maar hiervoor is gekozen om publicatie van het onderzoek gelijk te trekken met het klanttevredenheidsonderzoek van het routevervoer. Tevens is gebleken dat er voldoende respondenten zijn, zodat de resultaten representatief zijn.

Het vraagafhankelijk WMO-vervoer scoort een 8,2 voor de algemene dienstverlening. Ook op stiptheid, reservering, reistijd en communicatie ophaaltijd scoort Avan boven een 8. De uitkomsten per perceel ontlopen elkaar nauwelijks.

Ook verschillen de uitkomsten per kwartaal niet veel. Wel zie je dat de tevredenheid omtrent met name stiptheid en reisduur in kwartaal 3 iets lager waren (respectievelijk 8 en 8,1) dan in andere kwartalen. Dat is te verklaren doordat in met name september door de chauffeurstekorten en de toenemende ritaantallen de gemiddelde stiptheid en reisduur lager was dan gewenst. Vanaf kwartaal 4 zie je de tevredenheid weer toenemen. De ritreservering scoorde in kwartaal 4 dan weer iets lager, wat te verklaren is doordat het callcenter in oktober en november te kampen had met personeelstekorten.

Klachtafhandeling

De klachtafhandeling scoort een 6,3 en is daarmee het enige onderdeel waarbij we lager scoren dan de ambitie die de Vervoersorganisatie gesteld heeft (op alle losse onderdelen 7,0 of hoger en een algemeen rapportcijfer van minimaal een 7,6). Wel zien we dat dit cijfer een stuk hoger is dan in het laatste klanttevredenheidsonderzoek van Avan in 2019 (5,6) en dan in het eerste kwartaal (5,4). In dit onderzoek zijn enkel de mensen bevroegd die de afgelopen drie maanden nog een klacht hadden ingediend. Hierdoor is het aantal respondenten relatief laag (48 in totaal). In kwartaal 4 zijn aanvullende vragen gesteld over de klachtafhandeling (pagina 25), maar door het lage aantal respondenten, bleek dit niet voldoende om meer informatie op te halen bij de reiziger. Om meer grip te krijgen op de situatie en zo de klachtafhandeling nog verder te verbeteren, worden nu wekelijks de reizigers die de week daarvoor een klachtafhandeling hebben ontvangen per mail benaderd om hen te vragen naar de ervaringen. Zo kunnen wij een beter beeld krijgen van waar de pijnpunten zitten en deze aanpakken.

Communicatie:

Met akkoord van het bestuur, zal de definitieve rapportage worden opgemaakt en openbaar gemaakt worden. De Vervoersorganisatie zal de factsheet met bijgevoegd persbericht versturen naar diverse media. De contactambtenaren kunnen zorgen voor verzending naar de raden.

Te nemen besluit:

1. Akkoord te gaan met de jaarrapportage en factsheet.
2. Akkoord te gaan met het openbaar maken van de rapportage en factsheet en verspreiding middels bijgevoegd persbericht.